

El Indecopi en Cusco sancionó en primera instancia a Perú Rail por no responder reclamos y realizar sobreventa de pasajes

- ✓ **Empresa no dio respuesta a más de 300 reclamos y vendió pasajes sin respetar su capacidad de transporte.**

La Oficina Regional del Indecopi en Cusco (ORI Cusco) sancionó, en primera instancia, a la empresa Perú Rail S.A., que brinda el servicio de tren en la ruta Cusco - Aguas Calientes, por infringir el Código de Protección y Defensa del Consumidor. La citada empresa no cumplió con dar respuesta a 383 reclamos consignados en su Libro de Reclamaciones; y, además, vendió pasajes excediendo el aforo permitido en sus vagones.

Este es el resultado de dos procedimientos administrativos sancionadores iniciados por la Comisión de la ORI Cusco, tras investigaciones.

El primer procedimiento, realizado de oficio, sancionó con 10 UIT la infracción al artículo 24.1 del Código, debido a que Perú Rail no brindó una respuesta, a 367 reclamos registrados por los usuarios en su Libro de Reclamaciones.

Este artículo precisa que: “Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de 30 días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial”.

El segundo procedimiento, realizado de oficio, se inició por infracciones a los artículos 19° y 24.1°, pues quedó acreditado que la empresa brindó sus servicios a los consumidores los días 10 de abril, 28, 29, 30 y 31 de julio de 2016 sin respetar su capacidad de aforo. Por esta razón, se le impuso una multa de 10 UIT.

Cabe precisar que el artículo 19° del Código precisa que: “El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios (...)”.

De la misma forma, se comprobó que esta empresa no cumplió con brindar respuesta a los 16 reclamos presentados por los consumidores afectados por el irregular servicio prestado en el Libro de Reclamaciones; tal como lo establece el artículo 24.1° del Código. En ese sentido, se le impuso una multa de 5.47 UIT. Estos últimos 16 reclamos se suman a las 367 iniciales que no fueron respondidos por la citada empresa ferroviaria.

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Síguenos:
Indecopi Oficial



Radio
INDECOPI
www.indecopi.gob.pe/radio

La multa total impuesta por la ORI Cusco es de 25.47 UIT, equivalente a S/ 103 153. Además, ordenó como medida correctiva complementaria que Perú Rail S.A cumpla con adoptar, en el futuro, las medidas necesarias para brindar sus servicios de transporte de pasajeros dentro de su capacidad programada.

Sin embargo, Perú Rail tiene plazo para apelar dichas sanciones, en caso lo considere conveniente.

La institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que “(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales”.

Ambas resoluciones pueden verse en los siguientes enlaces:

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/7d4807bc-b34a-482c-9ce7-00c5df242b0d>

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/5140fd82-8f55-44e6-9c8f-faaa19c5fba8>

Cusco, 19 de mayo de 2017

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Síguenos:
Indecopi Oficial



Radio
INDECOPI
www.indecopi.gob.pe/radio